

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

SKRIPSI



Oleh :

FITRIA AFRIANTI

1135010018

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2014

## SKRIPSI

### EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Disusun Oleh :

FITRIA AFRIANTI

NPM : 1135010018

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Pembimbing :

Tim Penguji :

1.

1.

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1

Prisa Marga K, S.Kom, M.Cs  
NIP/NPT. 3 8211 06 0206 1

2.

2.

Doddy Ridwandono, S.Kom  
NIP/NPT. 37805 070 2181

Priza Pandunata, S.Kom, M.Sc  
NIP/NPT. 3 8301 06 0212 1

3.

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT.  
NIP/NPT. 196007131987031001

## LEMBAR PENGESAHAN

### EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Disusun Oleh :

FITRIA AFRIANTI

NPM : 1135010018

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan  
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1

Doddy Ridwandono, S.Kom  
NIP/NPT. 37805 070 2181

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.  
NIP/NPT. 37903040197

## KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Fitria Afrianti

NPM : 1135010018

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 23 Desember 2014 dengan judul :

“EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 30 Desember 2014

Dosen Penguji yang memeriksa revisi :

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. <u>Prisa Marga K, S.Kom, M.Cs</u><br>NIP/NPT. 3 8211 06 0206 1      | { | } |
| 2. <u>Priza Pandunata, S.Kom, M.Sc</u><br>NIP/NPT. 3 8301 06 0212 1    | { | } |
| 3. <u>Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom</u><br>NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1 | { | } |

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1

Doddy Ridwandono, S.Kom  
NIP/NPT. 37805 070 2181

Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Metode Servqual

Pembimbing I : Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom,

Pembimbing II : Doddy Ridwandono, S.Kom

---

## ABSTRAK

Sistem informasi akademik (SIAMIK) merupakan tiang utama dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan akademik bagi mahasiswa. Skripsi ini mengambil studi kasus pada SIAMIK di UPN Jatim. SIAMIK merupakan media informasi yang digunakan untuk menangani registrasi KRS, KHS, pendaftaran Ujian, mencatat prosentase kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan, dan mencetak transkrip nilai, yang menyebabkan SIAMIK sangat dibutuhkan oleh semua mahasiswa. Dari situlah timbul kebutuhan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atas pelayanan yang diberikan. Tujuannya, untuk mengetahui apakah SIAMIK sudah dimanfaatkan secara optimal. Metodologi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan adalah Service Quality. Metode ini khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan atas jasa yang diberikan.

Hasil Analisa Servqual (Gap) diantara tingkat Harapan dengan Persepsi untuk setiap atribut pertanyaan berada pada nilai rata-rata sebesar 3.514 untuk 24 Indikator tingkat harapan, dan 3.275 tingkat persepsi terlihat pada tingkat persepsi yang berada dibawah tingkat Harapan. Hal tersebut menggambarkan bahwa responden memiliki pandangan yang negatif terhadap Sistem Informasi Akademik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator pada kuadran III yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya antara lain: Data dosen selalu tepat, Sistem dapat akses setiap saat, kecepatan akses, dapat memberikan masukan terhadap pengembang, dapat melaporkan permasalahan, masalah yang di laporkan diselesaikan dengan cepat, Masukan diakomodasi dengan baik, Saran ditanggapi oleh pengelola, Terdapat sosialisai untuk pengembangan dari SIAMIK.

Kata kunci : Sistem Informasi Akademik. Evaluasi Implementasi SIAMIK, Servqual, Gap.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Teknologi Industri Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang dilaksanakan pada bulan September 2014 sampai dengan Desember 2014. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang Tua yang telah mendukung, mendoakan saya dan memberikan uang saku selama kuliah
2. Bu Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom, Bapak Doddy Ridwandono S.Kom yang sudah merelakan waktunya untuk membantu dan membimbing saya selama proses pengerjaan Skripsi.
3. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri UPNV Jatim.
4. Bapak M. Irwan Afandi, ST, M.sc, selaku sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri UPNV Jatim yang telah banyak memberikan nasihat-nasihat positif yang sangat bermanfaat baik secara akademik maupun non-akademik.
5. Bu Eka Dyar Wahyuni S.Kom selaku dosen penguji seminar proposal yang sudah memberi masukan dalam pembuatan judul tugas akhir saya. Serta sudah dengan ikhlas menerima judul tugas akhir saya.
6. Bapak Asif Faroqi S.Kom selaku dosen penguji seminar proposal yang sudah memberi masukan dalam penggunaan metode SEM sebagai metode perhitungan statistik dalam tugas akhir saya. Serta sudah dengan ikhlas pula menerima judul tugas akhir saya.

7. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom yang telah memberikan informasi-informasi mengenai skripsi dan telah memberikan pinjaman buku selama skripsi.
8. Bapak Prisa Marga Kusumantara S.kom. M.cs yang selalu memberikan masukan-masukan positif kepada saya maupun teman-teman saya.
9. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom selaku dosen Pembimbing PKL saya yang selalu memberikan info, tips, masukan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi saya.
10. Teman-teman RJ-45. Asti Kirana, Dodik Hafidh Kurniawan, Setyarini, Rizka Annisa dan Riris Arista yang selalu mensupport, selalu menemani, mau mendengarkan curhatan saya selama 3 tahun ini.
11. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri UPNV Jatim yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
12. Teman-Teman Mahasiswa Sistem Informasi yang turut memberi masukan dan dukungan.
13. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan sampai selesai laporan kerja praktek ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi kita semua

Surabaya, Desember 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR RUMUS.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pendahuluan .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Definisi Sistem informasi.....	7
2.2 Sistem Informasi Akademik.....	8
2.3 Kualitas layanan (Service Quality).....	10
2.4 Structural Equation Modeling (SEM) .....	17
2.5 Likert's Summated Rating/ Skala Likert .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	22
3.1 Metodologi penelitian.....	22



3.2 Identifikasi Masalah .....	23
3.3 Studi Literatur .....	23
3.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner .....	25
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.6 Analisa Data .....	42
3.7 Kesimpulan dan Saran .....	47
BAB IV PENGUMPULAN DATA .....	48
4.1 Sejarah UPN “Veteran” Jawa Timur .....	48
4.2 SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur .....	50
4.3 Kualitas layanan (Service Quality) .....	54
4.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner .....	55
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
4.6 Analisa Deskripsi Statistik .....	64
BAB V IMPLEMENTASI DAN ANALISIS MODEL .....	71
5.1 Analisa Implementasi Model .....	71
5.2 Hasil Uji Struktural Model .....	94
5.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	96
5.4 Analisis Importance Performance Analysis .....	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	110
6.1 Kesimpulan .....	110
6.2 Saran .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN .....	118

KUISSIONER.....	138
-----------------	-----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur.....	10
Gambar 2.2 model kualitas layana (Gap model) .....	12
Gambar 3.1 metodologi penelitian .....	22
Gambar 3.2 Spesifikasi Pemodelan Servqual.....	25
Gamabar 3.3 Model Hipotesis Servqual .....	45
Gambar 4.1 halaman awal SIAMIKUPN “Veteran” Jawa Timur.....	51
Gambar 4.2 Tampilan Website setelah mahasiswa Login .....	52
Gambar 4.3 Tampilan KRS pada SIAMIK “Veteran” Jawa Timur.....	53
Gambar 4.4 Tampilan menu KHS pada SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur	53
Gambar 4.5 Tampilan transkrip pada SIAMIK UPN “Veteran” Jatim.....	54
Gambar 4.6 dimensi Service Quality .....	55
Gambar 4.7 data Responden tiap fakultas .....	64
Gambar 4.8 Data Responden tiap Program Studi.....	67
Gambar 4.9 Data Jenis Kelamin Responden .....	69
Gambar 4.10 Data Angkatan Responden.....	70
Gambar 5.1 Analisis Faktor Konfirmatori Reliability .....	74
Gambar 5.2 Analisis Faktor Konfirmatori dimensi Tangibles .....	78
Gambar 5.3 Analisis Faktor Konfirmatori Responsiveness .....	82
Gambar 5.4 Analisis Faktor Konfirmatori Empathy .....	86
Gambar 5.5 Analisis Faktor Konfirmatori Semua Model.....	90

Gambar 5.6 Diagram Importance Performance Analysis .....	104
--	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 dimensi servqual .....	13
Tabel 2.2 contoh pertanyaan dalam skala likert .....	20
Tabel 3.1 Variabel Reliability.....	28
Tabel 3.2 Variabel Tangibles.....	29
Tabel 3.3 Variabel Responsiveness.....	30
Tabel 3.4 variabel Assurance.....	30
Tabel 3.5 variabel Emphaty .....	31
Tabel 3.6 Indikator Variabel.....	32
Tabel 3.7 Jumlah mahasiswa aktif disetiap fakultas .....	33
Tabel 3.8 Jumlah penyebaran kuisioner di masing masing fakultas .....	35
Tabel 3.9 Validitas Kuisioner .....	37
Tabel 3.9 Reliabilitas Kuisioner .....	39
Tabel 3.9 Value Alpha Cronbach .....	40
Tabel 4.1 Total Responden .....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi .....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harapan .....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi .....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	63
Tabel 4.6 Deskripsi data Responden tiap fakultas .....	66
Tabel 4.7 Deskripsi Data Responden tiap Program Studi .....	68

Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan .....	70
Tabel 5.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	72
Table 5.2 hasil data Outlier .....	73
Tabel 5.3 Goodness Of Fit Reliability .....	75
Tabel 5.4 Regression Weight Model Pengukuran Reliability .....	77
Tabel 5.5 Goodness Of Fit Tangible .....	78
Tabel 5.6 Regression Weight Model Pengukuran Tangibles .....	80
Tabel 5.7 Goodness Of Fit Responsiveness .....	82
Tabel 5.8 Regression Weight Model Pengukuran responsiveness .....	84
Tabel 5.9 Goodness Of Fit Empati .....	87
Tabel 5.10 Regression Weight Model Pengukuran Empati .....	89
Tabel 5.11 Goodness Of Fit Full model .....	90
Tabel 5.12 Regression Weight Model Pengukuran full model .....	93
Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Convergent dan Discriminant .....	94
Tabel 5.14 Hubungan Antar Konstruk .....	94
Tabel 5.16 Hasil Uji Hipotesis .....	98
Tabel 5.17 Pengaruh Indikator dari setiap Dimensi .....	100
Tabel 5.18 rata-rata Harapan dan Persepsi .....	102
Table 5.19 paired sample test .....	103
Tabel 5.20 Tabel kuadran I .....	106
Tabel 5.21 Tabel kuadran II .....	107
Tabel 5.22 Tabel kuadran III .....	108

Tabel 5.23 Tabel kuadran IV .....	109
-----------------------------------	-----

## DAFTAR RUMUS

2.1 Rumus Servqual .....	14
3.1 Rumus Probability Sampling.....	34
3.2 Rumus Proportional Sampling.....	35
3.3 Rumus korelasi Produk Momen.....	36
3.4 Rumus Degree of Freedom .....	38
3.5 Rumus Cronbach Alpha .....	39
3.6 Rumus Uji Normalitas Data .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	118
LAMPIRAN 2 .....	122
LAMPIRAN 3 .....	125
LAMPIRAN 4 .....	126
LAMPIRAN 5 .....	128
LAMPIRAN 6 .....	130
LAMPIRAN 7 .....	131
LAMPIRAN 8 .....	132
LAMPIRAN 9 .....	133
LAMPIRAN 10 .....	134
LAMPIRAN 11 .....	135
LAMPIRAN 12 .....	136
LAMPIRAN 13 .....	137

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) merupakan tiang utama dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan akademik bagi mahasiswa (Taryana, 2010). Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan website SIAMIK sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada mahasiswa maupun dosen. SIAMIK sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Keberhasilan implementasi suatu Sistem Informasi Akademik dapat diukur dari kepuasan pengguna atas penyampaian kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap SIAMIK tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan fungsionalitasnya.

Skripsi ini mengambil studi kasus pada SIAMIK Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jawa Timur. SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur ini mulai dikembangkan pada bulan Juli tahun 1997, dimana pada awalnya Sistem tersebut masih berupa aplikasi desktop. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur dapat diakses melalui internet dan mobile phone. SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur ini merupakan media resmi yang dikembangkan oleh pihak institusi tersebut sebagai media informasi yang digunakan untuk menangani registrasi KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi), pendaftaran Ujian (UTS dan UAS),

mencatat prosentase kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan, dan mencetak transkrip.

Evaluasi untuk mengukur peningkatan kualitas layanan SIAMIK dilakukan dengan mengambil sudut pandang dari tingkat kepuasan (persepsi dan harapan) yang diterima oleh pengguna. Tujuannya, untuk mengetahui apakah SIAMIK sudah dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atas kualitas layanan yang diterima adalah Service Quality (Servqual). Metode yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithman dan L.L.Berry, dalam (Mudjahidin dan Yogi Arga Wiryawan, 2013). Khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan atas jasa yang diberikan. Pemilihan metode servqual ini didasarkan pada instrumen Servqual yang telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan dimensi tersebut terdiri atas 5 (Lima) dimensi yaitu: Tangibles (nyata), Reability (keandalan), Responsiveness (daya Tanggap), Assurance (jaminan) dan emphaty (empati). Dalam penelitian ini akan, dilakukan analisa terhadap layan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh pengguna.

Evaluasi terhadap SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur, diharapkan dapat membantu pihak institusi, khususnya bagi pengelola SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur, untuk memberikan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan dalam SIAMIK. Selain itu, pihak pengelola mampu melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat memberikan kepuasan kualitas layanan yang baik sesuai kebutuhan dalam menggunakan teknologi yang ada.



### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah metode Servqual dapat diterapkan untuk mengevaluasi SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur?
2. Bagaimana mengetahui ukuran tingkat kualitas layanan pada Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur dengan menggunakan metode Servqual?

### 1.3 Batasan Masalah

Pada pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang diteliti adalah SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur yang diakses oleh mahasiswa Strata Satu (S1).
2. Evaluasi terhadap penelitian ini hanya mengambil perspektif tingkat kualitas layanan terhadap teknologi tanpa memperhatikan aspek penerapan lainnya seperti tampilan website.
3. Responden penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif kuliah di UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Informasi histori pembayaran tidak ditampilkan di laman SIAMIK

#### 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas, penyusunan skripsi ini bertujuan antara lain:

1. Untuk menguji apakah metode evaluasi Servqual sesuai pada studi kasus SIAMIK UPN "Veteran" Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui ukuran tingkat kualitas layanan pada SIAMIK UPN "Veteran" Jawa Timur dengan menggunakan metode Servqual.

#### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini adalah memberikan rekomendasi kepada UPN "Veteran" Jawa Timur, berupa faktor-faktor yang harus diperbaiki untuk memberikan peningkatan kualitas layanan pada SIAMIK UPN "Veteran" Jawa Timur.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini diatur dan disusun dalam 6 (Enam) bab:

##### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah yang dibuat serta tujuan dari pembuatan skripsi dan sistematika penulisan tugas akhir ini.

##### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori penunjang yang mendukung dalam penelitian ini seperti: Definisi Sistem informasi, Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Akademik UPN

“Veteran” Jawa Timur, Kualitas layanan (Service Quality), Dimensi Service Quality, Metode Service Quality, Persepsi, Harapan/ekspektasi, Kepuasan, Structural Equation Modeling (SEM), Likert’s Summad Rating.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi pelaksanaan dan metodologi skripsi, diantaranya seperti: Metodologi penelitian, identifikasi masalah, konsep evaluasi Servqual, studi literatur, penyusunan dan penyebaran kuisioner, jenis dan sumber data, variabel penelitian, penentuan responden, uji validitas dan reliabilitas, perangkat lunak SPSS 16, analisis data, analisa deskriptif, uji hipotesis, Chi-square, kesimpulan dan saran

### **BAB IV : PENGUMPULAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengumpulan data melalui kuisioner, serta proses validasi dan reliabilitas data secara detail meliputi: Sejarah UPN “Veteran” Jawa Timur, SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur, kualitas layanan (Service Quality), penyusunan dan penyebaran kuisioner, uji Validitas dan reliabilitas, hasil uji validitas persepsi, hasil uji validitas harapan, hasil uji reliabilitas persepsi, hasil uji reliabilitas harapan, hnalisa deskripsi statistik.

## **BAB V : IMPLEMENTASI DAN ANALISIS MODEL**

Bab ini menjelaskan tentang proses analisis data secara detail meliputi analisa implementasi model seperti: Analisa implementasi model, hasil pengujian asumsi SEM, hasil pengujian Model Pengukuran, hasil uji struktural model, hasil pengujian hipotesis, analisis Importance Performance Analysis.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab akhir ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk perbaikan terhadap sistem yang ada.